

inBreve

Pillole dalle riviste di Altroconsumo



inBreve

Pillole dalle riviste di **Altroconsumo**

Riservata a te, *Fan* di Altroconsumo, InBreve è una selezione di contenuti tratti dagli ultimi numeri del mensile Inchieste e dei bimestrali InTasca, InSalute e Innova.

Attraverso i test, le inchieste, le rubriche e le storie di comuni cittadini, InBreve racconta cosa può fare Altroconsumo per i consumatori e rappresenta un assaggio del nostro modo di fare informazione.

Informazione di servizio ai cittadini.

Informazione indipendente, concreta e utile, che abbraccia qualsiasi tema della vita quotidiana.

Informazione che nasce per dare risposte. E per aiutarti a fare piccole e grandi scelte quotidiane.

Grazie a InBreve puoi varcare un'ulteriore porta di accesso al mondo di Altroconsumo, dei prodotti editoriali e dei servizi che saranno totalmente a tua disposizione se un giorno deciderai, ci auguriamo, di diventare nostro socio.

Da sempre Altroconsumo dà piccole e grandi risposte quotidiane a portata di mano.

 **ALTROCONSUMO**

Direttore responsabile:
Alessandro Sessa

Tutti i diritti sono riservati. È vietata la riproduzione anche parziale dei contenuti della pubblicazione.

Altroconsumo Edizioni s.r.l.
Sede legale, direzione, redazione e amministrazione:
Viale Piero e Alberto Pirelli 10, 20126 Milano
Tel. 02/69.61.500

Reg. Trib. Milano
R.G. 5709/2020 n.64
del 24/06/2020
Copyright©Altroconsumo
n.291252 del 30/6/1987

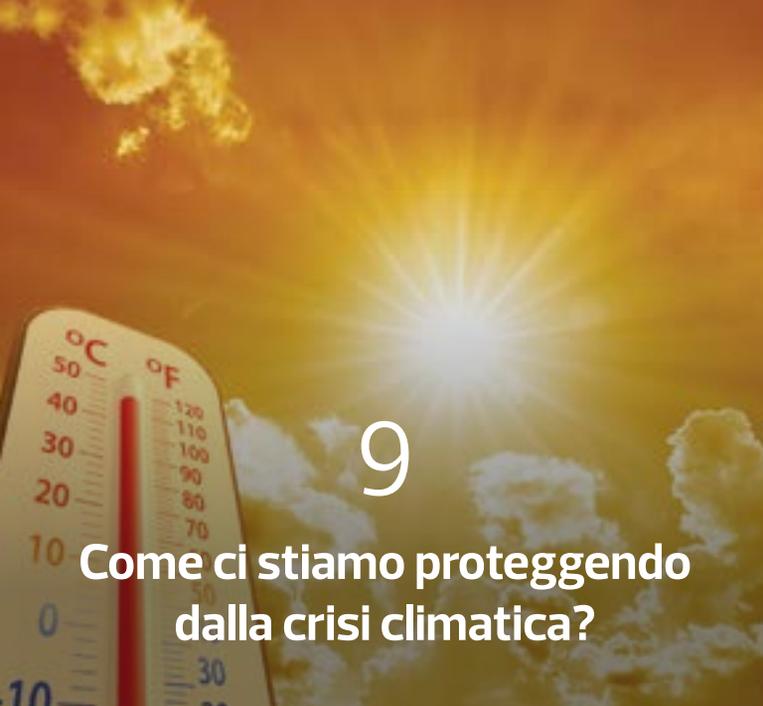
ISSN 2974-6019



4
Sanità, liste d'attesa fuori tempo massimo



27
Gratuito o a pagamento? Ecco gli antivirus migliori



9
Come ci stiamo proteggendo
dalla crisi climatica?



14
Occhio alle truffe
assicurative online



18
Documenti digitali con l'app IO



22
Capsule Nespresso compatibili,
vince il caffè che non ti aspetti



30
Mangiare pesce in sicurezza:
i nostri consigli



33
Tombino aperto non segnalato:
chi paga i danni all'auto?

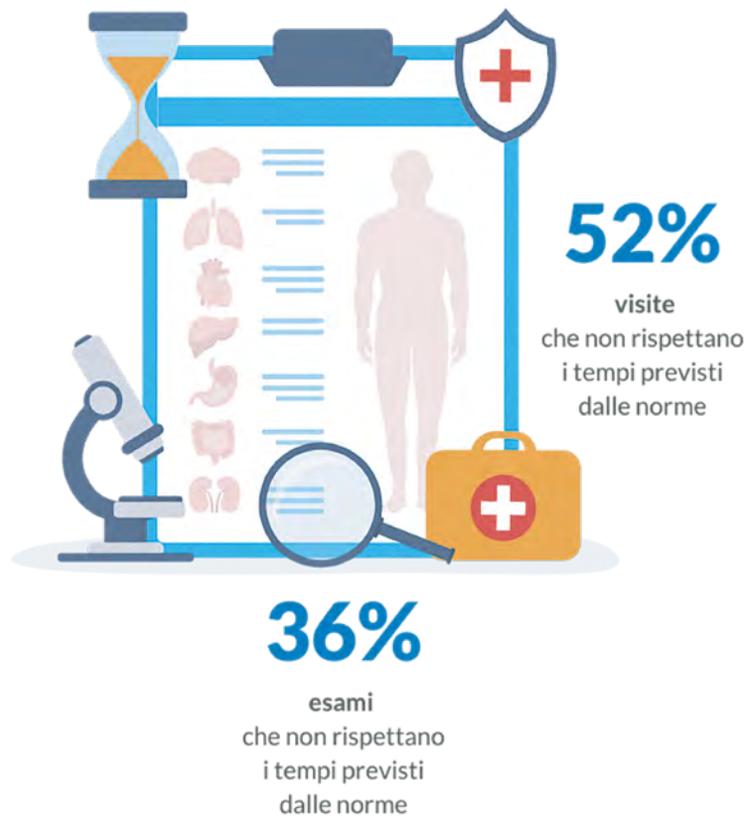


Liste d'attesa fuori tempo massimo

Indagine sul Ssn: oltre la metà delle visite va oltre quanto previsto dalle norme e nel 26% dei casi le prenotazioni sono chiuse, una pratica illegale. Ti aiutiamo a farti anticipare l'appuntamento.

di Stefania Villa

Gitaliani lo vivono quotidianamente sulla loro pelle: le liste d'attesa per una visita o un esame con il Servizio sanitario nazionale sono infinite. Ma, ora, abbiamo misurato l'entità di queste attese che - non solo sono estenuanti (spesso anche oltre l'anno) - ma molte volte non rispettano neanche le tempistiche massime indicate dal medico di base sulle ricette e previste dalle normative. In troppi casi inoltre, quando si chiama per prenotare, la risposta è "non ci sono appuntamenti disponibili, l'agenda è chiusa": una pratica illegale. Sono i risultati principali della nostra indagine, in cui abbiamo coinvolto 1086 persone dai 18 anni in su che negli ultimi due anni hanno provato a prenotare con il Servizio sanitario nazionale (indagine svolta a novembre 2024, campione distribuito come la popolazione italiana per area geografica).



Le attese maggiori e come ti aiutiamo

I risultati della nostra indagine diventano ancora più gravi se si pensa che, tra le prestazioni con le attese maggiori per la prima visita, ce ne sono alcune molto delicate, che servono per individuare problemi gravi come i tumori: ad esempio la mammografia o la colonscopia, per cui c'è un'attesa media di ben 5 mesi. A chi è alle prese con questi problemi, forniamo un aiuto concreto: se i tempi previsti dalle norme non vengono rispettati, infatti, si ha diritto a un'anticipazione dell'appuntamento. Per richiederla si possono utilizzare le lettere precompilate e gli indirizzi mail degli enti competenti che abbiamo preparato (in diversi casi ha già funzionato): nel riquadro alla fine dell'articolo tutti i dettagli. >>

Le 5 prestazioni con maggiori attese medie



150 giorni
mammografia



146 giorni
colonscopia



146 giorni
visita
endocrinologica



137 giorni
visita
gastroenterologica



129 giorni
visita
dermatologica

I problemi riscontrati prenotando visite o esami

Tempi di attesa troppo lunghi in qualsiasi struttura



Nessun appuntamento disponibile (agenda chiusa)



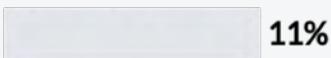
Tempi di attesa troppo lunghi nella struttura desiderata



Appuntamento proposto in una struttura troppo lontana



Problemi a contattare il Cup o la struttura



» Sforano le norme

La normativa, quindi, prevede dei tempi massimi di attesa per ottenere l'appuntamento per visite o esami, quando prenotati tramite Cup e in caso di "primi accessi" nella prima struttura disponibile (quindi non per i controlli e non se si vuole scegliere la struttura preferita). I pazienti possono capire quali sono questi tempi dalla classe di priorità indicata dal medico di base sulla ricetta (su altroconsumo.it/attese-sanita-come-fare i consigli su cosa sapere e cosa fare): si va da un massimo

di 72 ore di attesa per visite ed esami più urgenti (lettera "U" sulla prescrizione) a un massimo di 120 giorni (lettera "P"). Queste regole sono inserite nel Piano Nazionale di Governo delle Liste d'Attesa, di cui governo e Regioni dovrebbero garantire il rispetto; ma, in realtà, restano spesso solo sulla carta, visto che oltre la metà di queste visite (52%) e oltre un terzo degli esami (36%) vanno oltre questi tempi massimi, con attese medie di circa 105 giorni, cioè tre mesi e mezzo. E si tratta solo di una media, perché i tempi possono essere di molto

Neanche le prescrizioni più urgenti si salvano e nel 18% dei casi, per una mammografia, si aspetta più di 12 mesi

superiori: andando nel dettaglio dei risultati, infatti, le cose peggiorano, per varie ragioni.

Urgenze non considerate

Abbiamo chiesto agli intervistati quale classe di priorità era indicata sulle ricette delle prestazioni che hanno cercato di prenotare contattando il Cup. E abbiamo scoperto che sono proprio le visite e gli esami più urgenti ad andare più spesso fuori tempo massimo. Non sono stati rispettati i tempi per ben il 76% delle visite con priorità "U - urgente" (cioè da fare entro 72 ore dalla prescrizione per la gravità del problema di cui sospetta il medico di base) e per il 76% delle visite e degli esami con priorità "B - breve" (da fare entro 10 giorni per evitare che il problema si aggravi).

In pratica, in 3 casi su 4, chi aveva bisogno di una visita o un esame in tempi brevi per un problema serio, non si è visto garantire questo diritto. E la percentuale dei tempi non rispettati è simile anche per le visite con classe di priorità "D - differibile", da fare entro 30 giorni.

Attese di oltre un anno

Le liste d'attesa non solo vanno oltre i tempi previsti, ma troppo spesso raggiungono tempistiche infinite, che vanno anche oltre l'anno (in questo caso consideriamo anche le prenotazioni fatte direttamente in struttura e non tramite Cup, quindi non soggette al rispetto di tempi massimi). Ad andare oltre i 12 mesi di attesa è stato ben il 18% delle mammografie e il 12% delle visite dermatologiche, gastroenterologiche e oftalmologiche. Ed è la salute, intanto, a farne le spese: il 40% degli intervistati ci ha detto che il suo problema, in attesa della visita (che sia prima visita o controllo), è peggiorato. In questo contesto non

c'è da stupirsi se l'insoddisfazione degli italiani per le liste d'attesa è andata crescendo, e di molto: siamo passati dal 50% di insoddisfatti rilevati nella precedente indagine del 2018 al 64% di oggi.

Quali difficoltà?

Il problema principale prenotando una visita o un esame è stato quello della lunga attesa in qualsiasi struttura, ma non è stato l'unico.

- Agende chiuse: in ben il 26% dei casi non è possibile prendere appuntamento per mancanza dell'agenda di prenotazione e per assenza di date disponibili. La chiusura delle agende è vietata in realtà dalla legge, che prevede anche sanzioni per i trasgressori. Eppure accade in un quarto dei casi.
- Attesa troppo lunga nella struttura preferita: il rispetto di certi tempi ci è dovuto solo chiamando il Cup e accettando il primo appuntamento disponibile, in qualsiasi struttura. Detto ciò, in particolare in alcuni casi come i controlli, poter scegliere dove curarsi, e in tempi congrui, resta fondamentale (anzi per chi ha problemi cronici dovrebbe essere la struttura stessa a prenotare la visita di controllo successiva in quello stesso centro e in tempi corretti, ma questo non sempre succede).
- Struttura troppo lontana: questo problema esiste perché gli "ambiti territoriali di garanzia", in cui i Cup possono prenotare le prestazioni, possono essere vasti. Seppur lecito, è un disagio molto forte, se non un ostacolo alle cure, soprattutto se pensiamo ai più anziani o a chi vive in territori poco collegati. Inoltre il Piano nazionale di governo delle liste d'attesa ci parla di un "principio di prossimità e raggiungibilità" che però, a quanto pare, viene spesso disatteso.
- Problemi a contattare il Cup o la struttura: si può trattare di



attese molto lunghe, numeri sempre occupati o linea che cade. Al momento, su questo, non sono previste particolari tutele.

In tanti dal privato

Di fronte a primi appuntamenti evidentemente troppo in là nel tempo, il ricorso al privato è stato massiccio. Nel 30% dei casi le persone hanno scelto questa strada, spendendo in media 138 euro. E anche questa è solo una media, perché abbiamo registrato spese

massime anche di 725 euro; cifre che in un quarto dei casi, ormai, si sostengono tramite assicurazioni sanitarie: il 25% ne ha una (nel 20% dei casi legata al suo lavoro). Che il ricorso al privato sia in aumento, lo registrano anche i dati sulla spesa sostenuta per la salute dalle famiglie italiane: rispetto al decennio 2012-2022, in un recente report presentato al Cnel, l'Osservatorio Gimbe ha rilevato un aumento della spesa sanitaria a carico delle famiglie >>

» di ben il 26,8% (anche se quasi il 40% di quanto speso sarebbe stato destinato a prestazioni non necessarie, perché non legate a problemi di salute ma piuttosto a un “consumismo sanitario” diffuso). L’alternativa del privato per qualcuno non è un’opzione, probabilmente perché non può permettersela: di fronte al primo appuntamento proposto, nel 3% dei casi si decide infatti di rinunciare alla visita o all’esame e quindi, di fatto, di rinunciare a curarsi.

Italiani sfiduciati

Non sorprende, dato il tutto, che la fiducia degli italiani nel Ssn sia molto bassa: siamo a un punteggio di 4,6 su 10, ampiamente sotto la sufficienza. E, infatti, ben il 62% degli italiani ci dice di avere poca fiducia nella capacità del Ssn di garantire un’assistenza accessibile e di qualità. Il confronto con gli altri tre paesi europei della nostra rete di organizzazioni, Euroconsumers, è impietoso: al contrario di quanto accade in Italia, in Spagna,

Portogallo e Belgio il punteggio di soddisfazione per la sanità raggiunge o supera la sufficienza.

Perché sono così lunghe?

Il problema va avanti da molto tempo anche se negli ultimi anni ha raggiunto proporzioni enormi: la grande causa all’origine delle liste d’attesa è la mancanza dei fondi e il sottofinanziamento di anni, per cui oggi ci ritroviamo con un Ssn che non ha le risorse necessarie per tutto ciò che serve per fare visite ed esami, personale incluso. Sul fabbisogno di personale sanitario, poi, incidono anche le programmazioni sbagliate, non avendo previsto di rimpiazzare tutti coloro che sarebbero usciti dal Ssn, per età ma anche per malcontento. I medici sono in fuga dal servizio pubblico, insoddisfatti per le condizioni lavorative, i turni massacranti, le basse retribuzioni. C’è inoltre una forte carenza di infermieri e pochi iscritti ai corsi di laurea in infermeria. Altro elemento che spesso viene portato sul tavolo delle cause di queste attese è l’elevato numero di prescrizioni per prestazioni non sempre necessarie: si parla di inappropriata prescrizione, un fenomeno che secondo il ministro della Salute Orazio Schillaci è pari al 20-30% delle prescrizioni.

Di fronte a tutto questo, affrontare la crisi del Ssn con interventi strutturali, aumentando i fondi, migliorando la pianificazione e garantendo l’equità sul territorio diventa sempre più urgente. Il rischio concreto altrimenti - ce lo mostrano chiaramente i nostri dati - è quello di rinunciare sempre più a un nostro prezioso diritto costituzionale: la tutela della salute per tutti, indipendentemente dalle proprie possibilità economiche e dal luogo in cui si vive. ●

CHIEDI DI ANTICIPARE I TEMPI DI VISITE, ESAMI E RICOVERI

Se i tempi previsti da medico e norme non vengono rispettati, si ha diritto a un’anticipazione (la struttura deve fornire una visita privata a sue spese). Per richiederla utilizza il nostro servizio.

Sanità, liste d'attesa infinite: chiedi di ottenere la tua visita nei tempi previsti

Prime visite, controlli e ricoveri a distanza di mesi, agende chiuse: iscriviti e ricevi il modello di lettera adatto al tuo caso, con i riferimenti normativi e gli indirizzi email a cui spedirlo.

Quante volte hai cercato di prenotare una visita o un esame per sentirti dire che dovrai aspettare mesi per via di liste d’attesa troppo lunghe? Oppure, che il ricovero per il quale devono chiamarti avverrà molto più in là di quanto previsto? O, ancora, che le agende di prenotazione sono chiuse e che quindi dovrai telefonare più avanti? Ti aiutiamo a far valere i tuoi diritti con le nostre lettere.

Compila il form che trovi in questa pagina: atterrerai su un’altra che contiene i tre modelli di lettera in pdf da scaricare. Scegli il modello adatto al tuo caso, compilalo e invialo a tutti i destinatari indicati sul modello. Per aiutarti, nella stessa pagina troverai anche un elenco diviso per regione contenente gran parte degli indirizzi email di Ats, Regioni e difensore civico a cui inviare il tuo reclamo.

Pensiero comune è che una lettera non serva a molto. Ma in realtà le persone che in questi mesi hanno inviato un reclamo usando i nostri modelli hanno risolto rapidamente il loro problema: sono stati chiamati nel giro di pochi giorni per fare una visita o per essere ricoverati.

9741 partecipanti

Nome

Cognome

Numero di telefono

Per quale dei tre problemi protesti (visite, ricovero, agende chiuse)?

Email

COMPILA IL FORM QUI IN ALTO E FAI VALERE I TUOI DIRITTI

Scarica i modelli di lettera precompilati e gli indirizzi mail degli enti competenti a cui chiedere di anticipare il tuo appuntamento, secondo quanto ti spetta: altroconsumo.it/liste-di-attesa-sanita



COME STAI VIVENDO LA CRISI CLIMATICA?

Più sostegno, più azioni e più informazione. Lo chiedono al governo i nostri intervistati, per i quali il cambiamento climatico è una minaccia reale da affrontare con più forza e mezzi.

di Lorenza Resuli



Una nube sempre più minacciosa incombe sul nostro Pianeta: il riscaldamento globale e la sua diretta conseguenza, il cambiamento climatico. Allarmismo eccessivo, come vorrebbero le teorie negazioniste su quella che molti considerano «la vera sfida del 21° secolo»? Basterebbero i numeri a smentire ottimisti e propagatori di fake news. Il 2024 è stato l'anno più caldo registrato

dal 1850 e, per la prima volta, la temperatura globale ha superato di oltre 1,5 °C i livelli preindustriali, raggiungendo la soglia critica stabilita dall'Accordo di Parigi. Numeri che, in Italia, si sono tradotti in eventi meteorologici estremi: dalle ondate di calore e siccità in Sicilia e Sardegna, alle piogge torrenziali che nel Centro-Nord Italia hanno causato inondazioni e fatto scattare lo stato d'emergenza. Ma questo potrebbe essere solo

l'inizio, visto che - secondo il *Climate Risk Index 2025* stilato dall'organizzazione ambientalista Germanwatch - il nostro è il Paese europeo più vulnerabile alla crisi climatica. Gli italiani ne sono consapevoli? Riconoscono e conoscono il problema? Che impatto ha avuto nella loro vita quotidiana e come lo stanno affrontando? Quali sono, in definitiva, i loro timori e a chi affidano le loro speranze? Attraverso un questionario, >>

» abbiamo rivolto queste e molte altre domande a un campione distribuito come la popolazione italiana, raccogliendo 1.103 risposte valide. I risultati più significativi sono riportati in dettaglio nei grafici alle pagine 22 e 23. Qui vale la pena soffermarci su qualche considerazione e riflessione.

IL PROBLEMA È REALE, MA L'INFORMAZIONE PARZIALE

Da una lettura generale dei risultati dell'inchiesta emerge un primo dato rassicurante: a dispetto delle fake news che da anni circolano sul tema, quasi la totalità degli intervistati riconosce che è in corso un cambiamento climatico importante o almeno moderato. Tanto è vero che il 72% respinge l'affermazione: «Il cambiamento climatico non sta realmente avvenendo». Ben nove intervistati su dieci, poi, non hanno dubbi sul responsabile del riscaldamento

TRE PERSONE SU 10 PENSANO CHE LA LORO CASA NON SIA PRONTA PER AFFRONTARE LE CONSEGUENZE DELLA CRISI CLIMATICA

globale: l'uomo e le sue attività. Un po' meno rassicurante, invece, è ciò che viene a galla sul livello di informazione raggiunto dagli italiani. L'«alfabetizzazione climatica» generale è ancora bassa, anche se non pochi intervistati (il 30%) ritengono di essere ben informati. Noi abbiamo messo alla prova le loro conoscenze su cause ed effetti del climate change con il quiz "Vero o falso?" che trovate alla pagina successiva. Ebbene: il 59% del campione ha risposto correttamente a due affermazioni su sette e solo il 12% ha dato almeno quattro risposte giuste. Dato sorprendente: il 35% degli intervistati ritiene – a torto – che gli scienziati non siano

concordi sulle cause della crisi. La maggioranza, infine, ignora le politiche di governo e comunitarie per affrontare questa minaccia.

IL CAMBIAMENTO CLIMATICO SI VEDE E SI "SENTE"

Informati o meno, quattro italiani su cinque hanno già colto i segnali del cambiamento climatico in atto (soprattutto dalle temperature più elevate in estate e dalla maggiore frequenza degli eventi meteo estremi), mentre molti dichiarano di esserne stati colpiti direttamente o indirettamente. D'altra parte l'impatto degli effetti del riscaldamento globale viene avvertito anche nella vita quotidiana: l'aumento dei prezzi dei prodotti alimentari, dei consumi energetici e delle spese impreviste. Questi effetti tangibili destano una certa inquietudine, alimentano l'eco-ansia. Quasi la metà degli intervistati ammette di essere preoccupato. E più si è informati, più si è ansiosi. Andando più a fondo sulle ripercussioni della crisi climatica a livello emotivo, cognitivo e funzionale (secondo la scala di Clayton & Karazsia (2020) emerge anche che i più esposti all'eco-ansia sono gli under 40, specie se c'è un minore in famiglia.

LA CRISI CLIMATICA SPINGE AD AGIRE E A CAMBIARE...

...ma con un occhio più al portafoglio che all'ambiente. Le azioni già messe in campo dalla maggioranza degli intervistati, infatti, hanno un movente comune: il risparmio. Di risorse (acqua energia, ecc.) e soprattutto di soldi.

POLIZZA CALAMITÀ NATURALI CON ALTROCONSUMO CONNECT



Gli eventi climatici estremi più frequenti hanno fatto emergere la necessità, soprattutto per chi vive in zone a rischio, di assicurare la propria abitazione dalle calamità naturali. Altroconsumo Connect*, Net Insurance e Rpoint Broker hanno studiato una soluzione assicurativa ad hoc per tutelare la casa da terremoti, alluvioni e bombe d'acqua. Tutte le info su: altroconsumoconnect.it/eventi-catastrofali

* I servizi relativi ai prodotti assicurativi presentati in questa pagina sono erogati da Altroconsumo Connect S.r.l., società commerciale di intermediazione assicurativa, e non da Altroconsumo Edizioni S.r.l. e Associazione Altroconsumo. Per dettagli vai a pagina 67.

Ma le buone intenzioni si tingono di verde. Il 42% del campione, per esempio, medita di passare alle energie rinnovabili. Il cambiamento climatico incentiva anche uno stile di vita più sostenibile e ha già convinto molti cittadini ad adottare abitudini green (mangiare cibo di stagione, riciclare di più, ecc.). Si agisce, si modificano piccoli aspetti della quotidianità, ma la gran parte degli intervistati sarebbe anche disposta a fare di più. Cosa li blocca? Ostacoli economici spesso insuperabili. Oltre la metà del campione non si può permettere ulteriori cambiamenti e il 44% punta il dito contro la mancanza di sovvenzioni. Il tallone d'Achille economico colpisce anche i proprietari di case, molte delle quali impreparate a sopportare le conseguenze del climate change. Il 22%, infine, è scoraggiato dalla mancanza di informazioni. Dove attingerle? Il livello generale di fiducia nelle fonti è piuttosto scarso e solo gli scienziati godono di un'ampia credibilità.

ANCHE IL GOVERNO DEVE FARE LA SUA PARTE

I cittadini nutrono grandi aspettative nella scienza e nella tecnologia. Saranno "loro" a trovare le soluzioni più efficaci per superare la crisi climatica. Ma molti sono convinti di poter dare, nel proprio piccolo, il loro contributo a questa lotta. A patto di essere messi nelle condizioni economiche di farlo. Anche il governo, insomma, deve iniziare a fare la sua parte con sostegni concreti per i cittadini e strategie d'azione più incisive per l'ambiente. Le priorità secondo gli intervistati? Investire nel trasporto pubblico, combattere la fast fashion, sviluppare la rete ferroviaria europea... Sì, perché anche l'Europa è chiamata a fare di più.

VERO FALSO? RISPONDI E VERIFICA QUANTO NE SAI

Abbiamo sottoposto il test ai nostri intervistati: il 59% ha dato la risposta giusta due volte su sette e solo il 12% ne ha azzeccate quattro.

- 1. La deforestazione è una delle principali cause del riscaldamento globale. SÌ NO

- 2. I cittadini possono far causa al governo per inazione di fronte all'emergenza climatica. SÌ NO

- 3. L'agricoltura convenzionale è uno dei principali settori responsabili delle emissioni di gas serra a livello globale. SÌ NO

- 4. Il decennio 2010-2019 è stato il più caldo mai rilevato nella storia. SÌ NO

- 5. Le cause del cambiamento climatico e del riscaldamento globale non raggiungono un consenso tra gli scienziati. SÌ NO

- 6. La scarsità d'acqua è una delle principali conseguenze del riscaldamento globale. SÌ NO

- 7. L'aumento della temperatura media globale di 2 gradi non avrà alcun effetto significativo sul Pianeta. SÌ NO

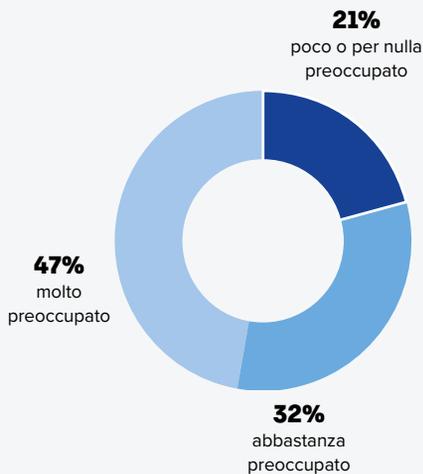


Per verificare le risposte vai su: www.impegnatiacambiare.org/altroabitare

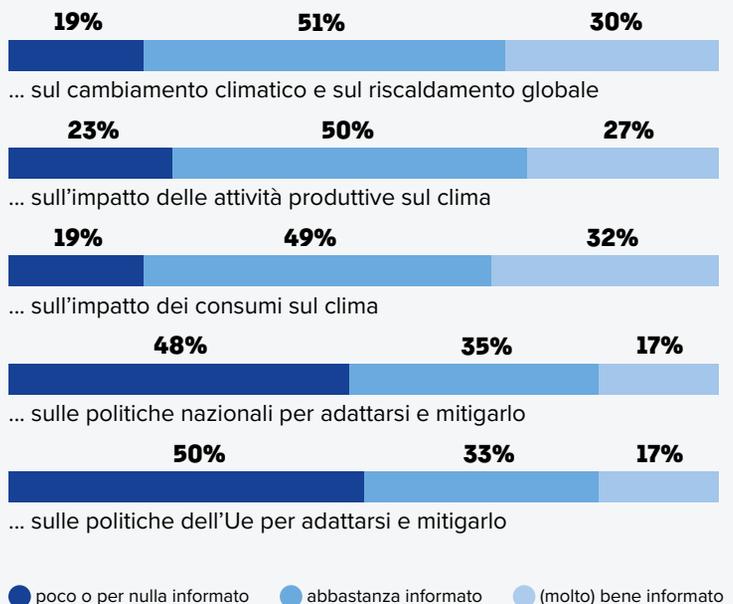
ITALIANI PREOCCUPATI, MA POCO INFORMATI

L'indagine per capire come i cittadini percepiscono e vivono il cambiamento climatico ha coinvolto quattro Paesi Ue (Belgio, Portogallo, Spagna e Italia). Nel nostro Paese, è stata condotta tra settembre e novembre 2024, raccogliendo 1.103 interviste valide, successivamente ponderate per ottenere un campione distribuito come la popolazione italiana per genere, età (18-74 anni), livello di istruzione e regione. Ecco, in sintesi, i risultati più interessanti dell'inchiesta.

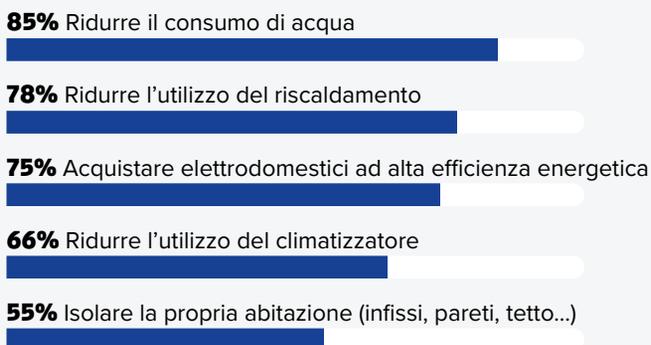
QUANTO TI PREOCCUPA?



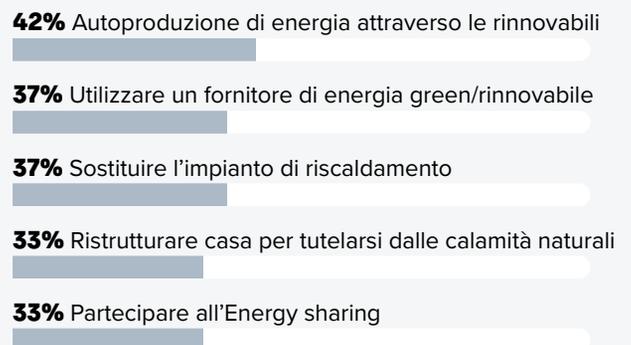
QUANTO SEI INFORMATO...



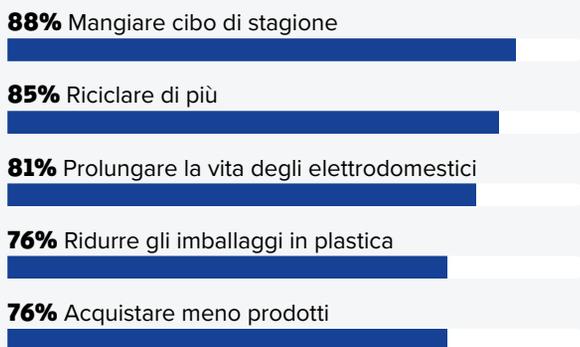
CASA: MISURE CHE HO GIÀ ADOTTATO



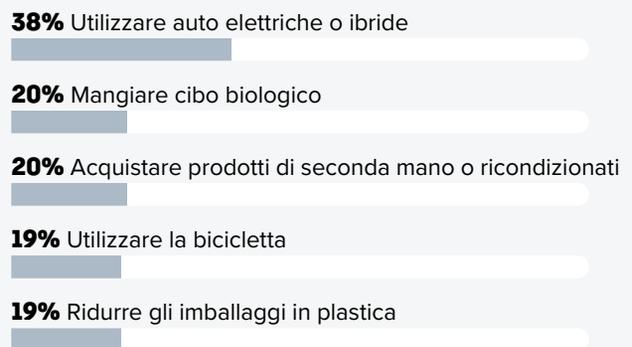
CASA: MISURE CHE INTENDO ADOTTARE



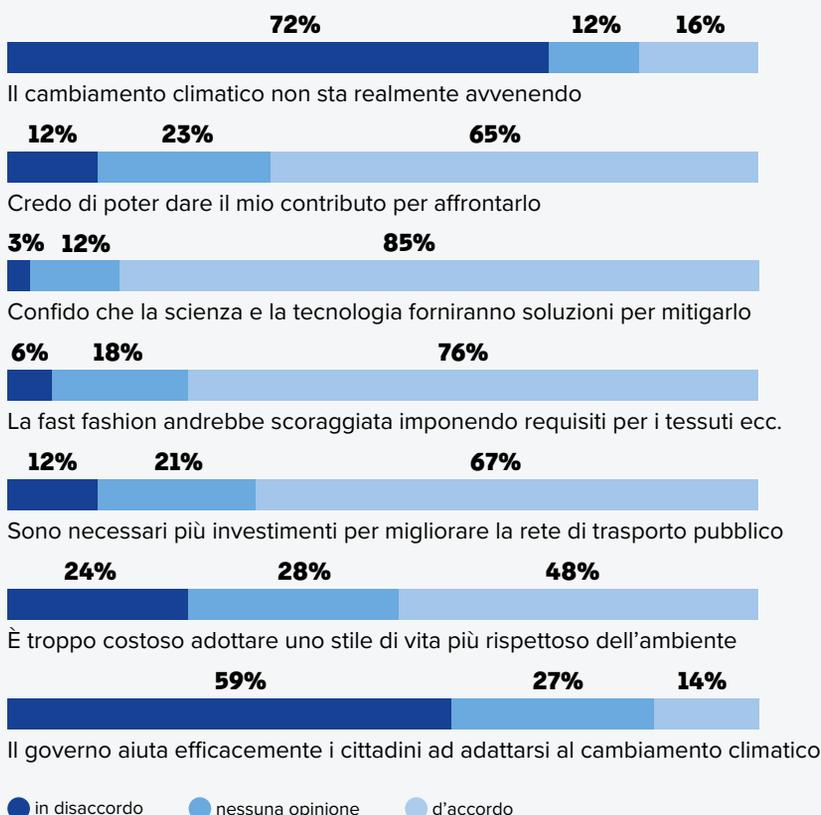
ABITUDINI QUOTIDIANE CHE HO GIÀ ADOTTATO



ABITUDINI QUOTIDIANE CHE INTENDO ADOTTARE



CONDIVIDI QUESTE AFFERMAZIONI?



OSTACOLI A FARE DI PIÙ

52%

Troppo costoso, non me lo posso permettere

44%

Mancanza di sostegno economico e sovvenzioni

22%

Mancanza di informazioni, non saprei cosa fare

Occhio alle truffe assicurative online

Proteggersi dalle truffe in ambito assicurativo è possibile: ecco le strategie per individuare le assicurazioni fantasma online.

di Alessandra Maggioni



Navigando sul web, è possibile acquistare moltissimi servizi e beni. Sicuramente, tale svolta digitale comporta benefici per il consumatore: sarà possibile accedere ad un vasto numero d'offerte e sarà possibile confrontarle tra loro per accaparrarsi la migliore. Tuttavia, è necessario prestare particolare attenzione per non rischiare di essere truffati. Il web, infatti, può essere terreno fertile per coloro che sono spinti da scopi truffaldini.

QUANDO SI PUÒ PARLARE DI TRUFFA

Ai sensi dell'art. 640 del codice penale, la truffa si configura quando chiunque, con artifici o raggiri, inducendo taluno in errore, procura a sé o ad altri un ingiusto profitto con altrui danno. E di truffa si può parlare quando si cade nelle trappole online.

Le truffe online possono essere perpetrate in diversi settori. Anche in ambito assicurativo è possibile incappare in trappole. Se si viene tratti in inganno, si rischia di perdere soldi e di non essere assicurati. Inoltre, se l'assicurazione fosse obbligatoria potrebbe capitare di dover pagare una sanzione. Ricordiamo, ad esempio, l'obbligo di assicurazione RCA: chiunque circola senza la copertura dell'assicurazione è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 866 euro a 3.464 euro.

TRUFFE ASSICURATIVE: COME SI RICONOSCONO

Le truffe in ambito assicurativo vengono perpetrate con diverse modalità. Spesso capita che si individui sul web una polizza conveniente, senza accorgersi di essere finiti su un sito non sicuro. Così si procede ad inserire i dati >>

Truffe online: come difendersi da email, sms e link fraudolenti

Le truffe online che sfruttano email, sms o social sono sempre più diffuse e insidiose, mettendo a rischio dati personali e conti bancari. Ecco come difendersi.



TRAMITE EMAIL - PHISHING

Il phishing è un'attività truffaldina che avviene tramite posta elettronica. Si riceve un'e-mail molto curata nella grafica che sembra provenire da un mittente affidabile, ad esempio la propria banca: in realtà contiene un link fasullo per rubare le credenziali di accesso. Chiudete il messaggio ricevuto via e-mail e procedete per altri canali.



TRAMITE TELEFONO - VISHING

Anche le truffe telefoniche (vishing) mirano ad appropriarsi delle credenziali bancarie per poi sottrarre somme di denaro. Si viene contattati da finti operatori che simulano un'emergenza da codice rosso per ottenere credenziali e codice OTP. Proteggersi è difficile, perché i criminali fanno leva sulla nostra stessa natura psicologica ed emotiva.



TRAMITE SMS - SMISHING

Le truffe tramite sms (Smishing) utilizzano sms falsi per raggiungere migliaia di utenti con lo scopo di carpire ogni giorno migliaia di dati personali, incluse le credenziali d'accesso all'home banking. L'sms sembra arrivare direttamente dal numero ufficiale della società. Per proteggersi, non cliccate mai sul link.



TRAMITE SOCIAL - DEEFAKE

Ci si imbatte in un video messaggio registrato che sfrutta in modo fraudolento l'immagine e la voce di un personaggio noto. L'invito ad arricchiarsi facilmente in pochi click, mira a farvi effettuare azioni con leggerezza e curiosità sfruttando momenti di relax. Andate oltre e non indugiate su questi video per nessun motivo.



TRAMITE WHATSAPP / TELEGRAM

I truffatori scrivono personalmente o creano dei gruppi con decine di persone su WhatsApp (Telegram o altri programmi di messaggistica) sfruttando l'influenza dei "Pensiero di Gruppo" e iniziano a inviare messaggi che promettono facili guadagni: basta cliccare "like"! Abbandonate immediatamente il gruppo WhatsApp.

Querela per truffa assicurativa

Cadere nella trappola del web è possibile. Sarà necessario quindi recarsi dinanzi alle forze dell'ordine e sporgere querela per truffa.



Nonostante si siano prestate le opportune cautele, avete stipulato un contratto fantasma. Cosa fare in questo caso? Ebbene, l'art. 640 del codice penale stabilisce che il reato è "punibile a querela della persona offesa". Sarà necessario quindi recarsi dinanzi alle forze dell'ordine e sporgere querela per truffa. Oltre a ciò, in ambito assicurativo, è consigliabile segnalare l'accaduto a Ivass. Quest'ultima raccoglie le segnalazioni di intermediari, imprese, associazioni e consumatori. Una volta accertata la truffa, l'Autorità ordina la cessazione dell'attività e impone agli internet service provider che operano sul territorio italiano di oscurare il sito. Infine, segnala il sito fake all'Autorità Giudiziaria.

dello Spazio Economico Europeo (SEE) che possono operare in Italia.

2. Verifica se l'intermediario assicurativo è iscritto nel registro Ivass.

Accendendo al sito web dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (Ivass) sarà possibile verificare se l'intermediario che hai individuato è un operatore iscritto nel Registro Unico degli Intermediari (Rui). Oppure, se è un soggetto di un altro Paese UE, deve figurare nell'Elenco degli Intermediari dell'Unione Europea ammessi a operare in Italia tenuto da Ivass.

3. Consulta la White List dell'Ivass e le altre pubblicazioni.

L'Ivass, sul proprio sito web, pubblica una White List dei siti internet degli operatori assicurativi regolari. Se il sito web che stai visitando compare in questa lista, potrà essere considerato affidabile. Inoltre, sempre sul sito web di Ivass, sono accessibili i comunicati stampa sull'oscuramento di siti internet abusivi e gli ordini di cessazione di attività assicurative abusive.

4. Attenzione ai dettagli.

Verifica che le informazioni sull'operatore che hai individuato siano complete (devono essere presenti dati come: nominativo, numero di iscrizione al Rui, sede etc.) e senza incongruenza rispetto a quelle pubblicate da Ivass. Attenzione ai dettagli: talvolta le compagnie e gli intermediari inesistenti utilizzano nomi di

» anagrafici richiesti e si viene contattati via telefono o WhatsApp da un finto agente assicurativo che può proporre la polizza ad un prezzo scontato. Dopo aver accettato il preventivo pattuito e aver pagato, si scopre la truffa: nessuna copertura è stata acquistata. Questo è solo uno dei tanti modi in cui agiscono i malviventi: occorre prestare costante cautela, informarsi e mettersi in allarme in situazioni sospette. Tuttavia, cercare di proteggersi è possibile. Ecco alcuni consigli per provare a identificare le truffe assicurative online e mettersi al riparo dalle frodi.

1. Verifica se l'impresa di assicurazione è iscritta negli albi Ivass.

Accedendo al sito web dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (Ivass) sarà possibile verificare se l'impresa che hai individuato è un operatore iscritto negli Albi tenuti da Ivass o negli elenchi annessi, in appendice all'Albo, delle imprese con sede legale in un altro Stato

Occorre prestare costante cautela, informarsi e mettersi in allarme in situazioni sospette

Per non avere sorprese, meglio farsi alcuni scrupoli anche dopo avere concluso l'acquisto

fantasia, altre - invece - usano il nome di compagnie e intermediari regolari modificando anche una sola lettera.

5. Diffida in caso di contatti poco chiari, di pagamenti con mezzi non usuali e di sistemi di vendita aggressivi.

È sempre bene insospettirsi quando i contatti disponibili sono soltanto una e-mail a indirizzo generico (come, ad esempio, @gmail.com o @tiscali.com) oppure soltanto numeri di cellulare e non numeri fissi. Ulteriore campanello d'allarme è la richiesta di pagamento del premio tramite modalità anomale, come, ad esempio, a favore di carte di pagamento prepagate. Infine, i sistemi di vendite aggressive sono generalmente propri di coloro che cercano di truffare.

6. Chiama Ivass.

In caso di dubbi, ad esempio perché una offerta non ti convince, è possibile rivolgersi al contact center consumatori di Ivass. È possibile, inoltre, consultare la pagina "Proteggi te stesso" e "Difendiamoci dalle truffe" del sito web di Ivass che contiene moltissime informazioni utili.

DOPO AVER CONCLUSO L'ACQUISTO

Dopo aver messo in atto le sei strategie suggerite, sarà più facile proteggersi dalle truffe e riconoscere quando qualcuno intende raggirarci. È bene ricordare che, se si viene tratti in inganno, si rischia non solo di perdere soldi,

ma anche di non essere assicurati.

Può inoltre capitare, qualora l'assicurazione fosse obbligatoria, di dover pagare una sanzione. Per questo, è importante mettersi al riparo, adottando alcuni scrupoli e alcuni accorgimenti anche dopo avere concluso l'acquisto.

In particolare, per stare al sicuro, conviene:

- verificare la copertura RCA. In caso di acquisto di una polizza RCA, verificare la reale esistenza della copertura sul sito web Portale

- dell'Automobilista - Servizi online;
- verificare la copertura RCA. Ricordiamo che chi circola sprovvisto di copertura RCA può essere soggetto al pagamento di una sanzione che va da 866 a 3.464 euro;
- verificare i dati che sono riportati in polizza;
- verificare che insieme alla polizza siano state trasmesse le condizioni generali di assicurazione e le informative precontrattuali che l'operatore è obbligato a rilasciare. Infine, è importante prestare attenzione anche alle piccole imperfezioni formali o a tutti gli errori di scrittura: sebbene possano sembrare sviste casuali o involontarie, potrebbero invece essere degli indizi precisi di un vero e proprio caso di contraffazione. ●

Sicuri con Altroconsumo Connect

In uno scenario in cui non è raro intercettare operatori non autorizzati, che propongono tariffe per polizze auto a prezzo stracciato, il comparatore online di Altroconsumo Connect può aiutarti a scegliere senza fatica. Puoi ottenere tariffe agevolate sulle polizze delle compagnie partner e acquistarle direttamente dal sito. Il nostro è l'unico servizio che offre un indice di qualità per ciascuna compagnia, elaborato dagli esperti di Altroconsumo. Per saperne di più vai su: altroconsumoconnect.it



* I servizi relativi ai prodotti assicurativi presentati in questa pagina sono erogati da Altroconsumo Connect S.r.l., società commerciale di intermediazione assicurativa, e non da Altroconsumo Edizioni S.r.l. e Associazione Altroconsumo. Per dettagli vai a pag. 47.

DOCUMENTI DIGITALI CON L'APP IO

La funzione IT Wallet all'interno dell'app IO permette di avere sul proprio smartphone una versione digitale (legalmente valida) di alcuni documenti personali.

a cura di Federico Rossi

La digitalizzazione dei servizi pubblici in Italia compie un altro importante passo avanti con l'introduzione della possibilità di integrare alcuni documenti personali con validità legale direttamente nell'app IO.

IT WALLET SBARCA SULL'APP IO

L'app IO è un'applicazione gratuita scaricabile su qualsiasi smartphone, messa a disposizione dallo Stato italiano per semplificare l'interazione dei cittadini con la Pubblica Amministrazione. Originariamente nata come strumento per accedere a una vasta gamma di servizi online, da qualche tempo l'app si è arricchita di una nuova funzionalità: il portafoglio digitale. Questo strumento si chiama IT Wallet e permette ai

cittadini italiani di conservare sullo smartphone i propri documenti digitali con valore legale, e utilizzarli in modo semplice e sicuro.

Al momento la funzionalità presente nell'app IO consente di caricare e conservare digitalmente tre tipologie di documenti personali con valore legale: la patente di guida, la tessera sanitaria e la carta europea della disabilità. L'accesso all'applicazione è sicuro e protetto, poiché avviene tramite dati biometrici o codice personale. L'applicazione è molto comoda per avere in un unico posto alcuni dei documenti da portare ogni giorno con sé. In futuro, quando IT Wallet si arricchirà di nuove funzionalità, come la possibilità di caricare la propria carta d'identità, sarà uno strumento ancora più utile. Caricare i documenti è semplicissimo, vi spieghiamo come fare con la guida passo passo.

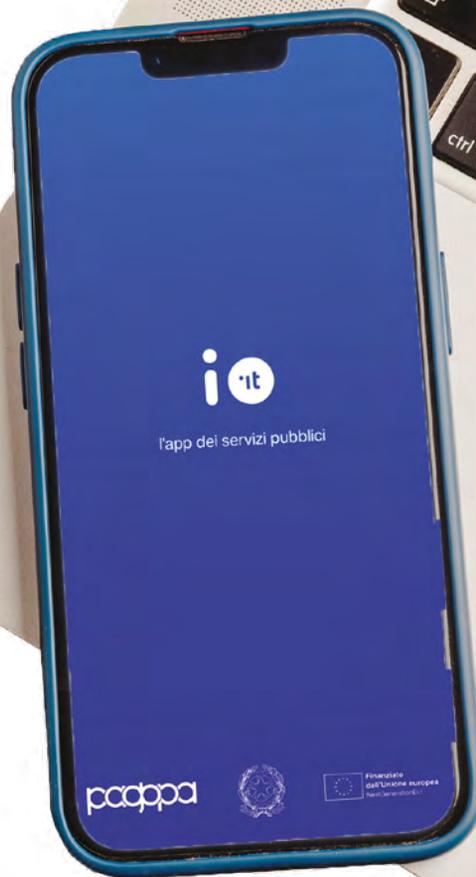


Photo For Everything / Shutterstock.com

1 SCARICA L'APP IO SUL TUO SMARTPHONE



1. Per prima cosa scarica l'app IO sul tuo dispositivo mobile (smartphone o tablet) direttamente dallo store dedicato (App Store o Google Play Store).

2. Accedi alla sezione portafoglio che trovi nella parte inferiore dello schermo nell'app.

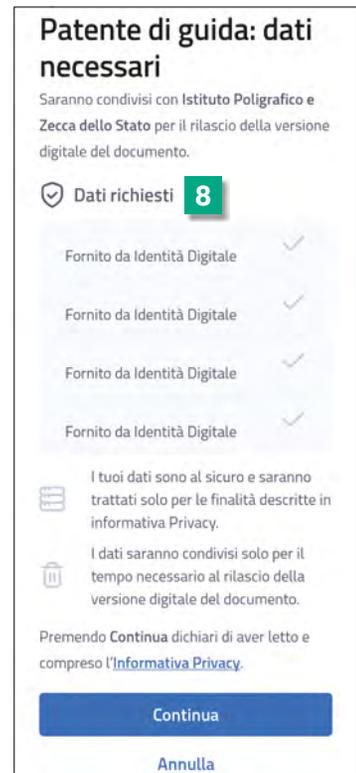
3. Leggi i documenti necessari come l'informativa Privacy e i Termini e Condizioni d'uso e accettali prima di proseguire.

4. Verifica la tua identità utilizzando uno dei metodi proposti dall'applicazione.

Puoi scegliere di farlo utilizzando il tuo SPID, la tua Carta d'Identità Elettronica (CIE) con il suo PIN oppure l'app CieID.

5. Verifica i tuoi dati prima di proseguire: Nome, Cognome, Data di Nascita e Codice Fiscale devono corrispondere a quelli che si trovano sui tuoi documenti.

2 AGGIUNGI LA PATENTE AL PORTAFOGLIO DIGITALE



6. Inizia la procedura per aggiungere un documento toccando su "Aggiungi primo documento" nella schermata che compare una volta completata la procedura di accesso.

7. Scegli quale documento aggiungere selezionando tra quelli proposti: Patente di guida, Carta Europea della Disabilità

o Tessera Sanitaria - Tessera europea di assicurazione malattia. In questo caso seleziona "Patente di guida".

8. Verifica l'esattezza dei dati recuperati automaticamente dal sistema, controllando che corrispondano in toto a quelli che sono presenti sulla tua patente di guida che tieni nel portafoglio.

3 AGGIUNGI LA TESSERA SANITARIA AL PORTAFOGLIO DIGITALE



1. Verifica che la procedura per aggiungere la patente all'app IO sia terminata. Verrà mostrata una schermata che ti informa sulla presa in carico della richiesta da parte della Motorizzazione Civile. Al termine di un tempo tecnico necessario a elaborare la richiesta, la tua patente di guida sarà disponibile all'interno del portafoglio digitale.

2. Inizia una nuova procedura di aggiunta di un documento come indicato a partire dal punto 6 nella pagina precedente. In questo caso dovrai selezionare "Tessera Sanitaria".

3. Verifica l'esattezza dei dati recuperati automaticamente dal sistema, come nel caso della patente di guida. Anche in questo caso dovrai confermare che i dati mostrati corrispondano effettivamente ai tuoi cliccando su "Continua".

4. Aggiungi al portafoglio la tessera sanitaria una volta che ti viene mostrata l'anteprima del documento. In questo caso non sarà necessario aspettare nessuna autorizzazione (come quella della Motorizzazione Civile per l'aggiunta della patente) ma la tessera sanitaria in formato digitale sarà direttamente disponibile e raggiungibile all'interno della tua area personale dell'app IO, selezionando la voce "Portafoglio".

Tessera Sanitaria - Tessera europea di assicurazione malattia: dati necessari

Saranno condivisi con Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato per il rilascio della versione digitale del documento.

Dati richiesti

- Fornito da Identità Digitale ✓

I tuoi dati sono al sicuro e saranno trattati solo per le finalità descritte in informativa Privacy.

I dati saranno condivisi solo per il tempo necessario al rilascio della versione digitale del documento.

Premendo Continua dichiari di aver letto e compreso l'[Informativa Privacy](#).

Continua

Annulla

Tessera Sanitaria - Tessera europea di assicurazione malattia: ecco l'anteprima dei tuoi dati

Allegati
Tessera-Sanitaria.pdf PDF

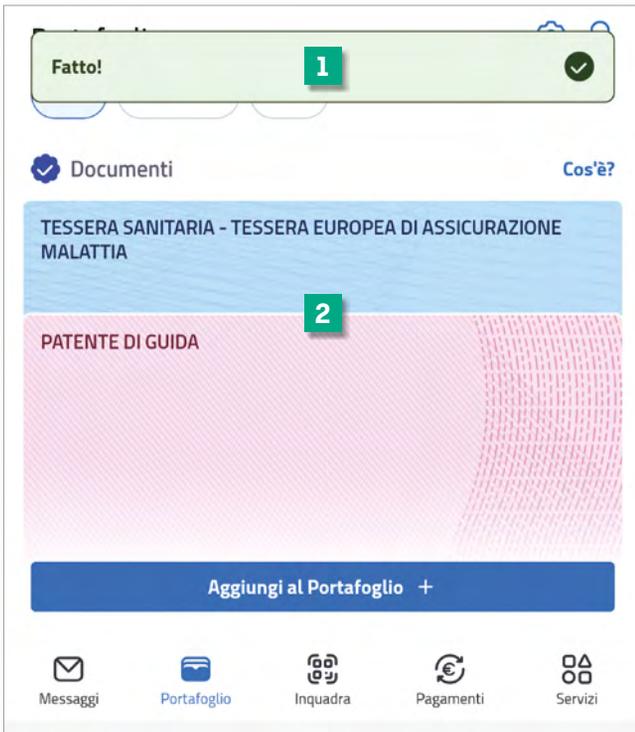
Origine dei dati
MEF - Ragioneria Generale dello Stato

Emissione versione digitale
Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato

Aggiungi al Portafoglio +

Annulla

4 CONSULTA I TUOI DOCUMENTI DIGITALI

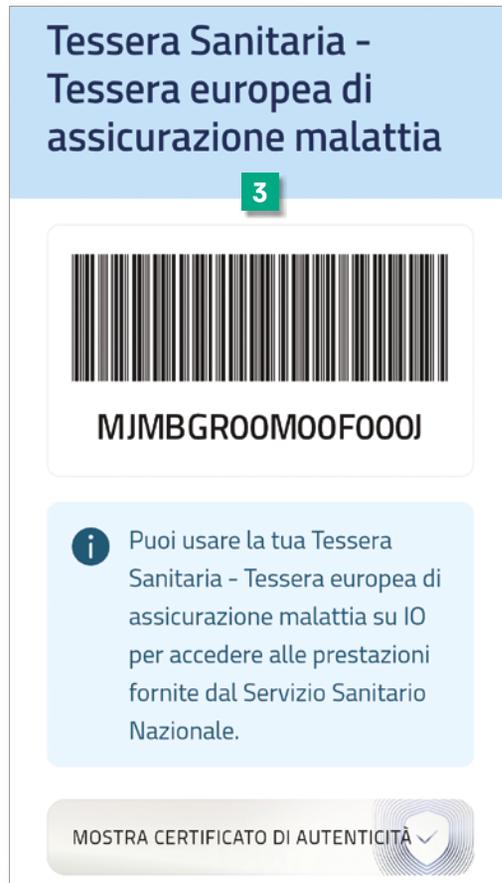


1. Accedendo alla sezione Portafoglio puoi verificare che i documenti selezionati siano stati caricati correttamente.

2. Seleziona il documento che vuoi visualizzare semplicemente toccandolo (in rosa la patente, in azzurro la tessera sanitaria).

3. Visualizzando la tessera sanitaria si aprirà una schermata contenente il vostro codice fiscale e il codice a barre ad esso associato e, qualora venisse richiesto, si può aprire un QR code che contiene il certificato di autenticità.

4. Visualizzando la patente di guida viene mostrata una copia identica fronte-retro della tua patente fisica. Di seguito vengono riportati separatamente anche tutti i tuoi dati (Nome, Cognome, Tipologia di patente...). Anche in questo caso, infine, è possibile aprire un QR code contenente il certificato di autenticità, qualora venisse richiesto.



i Puoi usare la tua Tessera Sanitaria - Tessera europea di assicurazione malattia su IO per accedere alle prestazioni fornite dal Servizio Sanitario Nazionale.

MOSTRA CERTIFICATO DI AUTENTICITÀ ✓



i Puoi usare la tua Patente su IO solo in Italia per dimostrare di essere abilitato alla guida in caso di controlli delle Forze dell'ordine.

MOSTRA CERTIFICATO DI AUTENTICITÀ ✓



CAFFÈ IN CAPSULE

L'ESPRESSO CHE NON TI ASPETTI

Nel test su 22 capsule compatibili con il sistema Nespresso la sorpresa è che non vince un caffè Nespresso. Il migliore è Coop, che è pure il meno caro tra i prodotti premiati con giudizi ottimi.

di Matteo Metta

Dopo il test sulle capsule compatibili con il sistema Dolce Gusto, i cui risultati sono stati poco brillanti (sia sotto il profilo ecologico sia perché il caffè non è piaciuto molto ai consumatori), questa è la volta delle capsule compatibili con il sistema Nespresso. E che sia andata decisamente meglio si capisce con un solo sguardo alla tabella dei risultati: nove capsule hanno ricevuto un giudizio complessivamente ottimo, le restanti tredici sono tutte nella fascia di qualità buona. Lo scorso anno, con il sistema Dolce Gusto (vedi *Altroconsumo Inchieste* di maggio 2024 e [altroconsumo.it/capsule-dolce-gusto](https://www.altroconsumo.it/capsule-dolce-gusto)) i risultati non solo erano mediamente meno soddisfacenti, ma non c'era nemmeno una capsula premiata con un voto ottimo, e diverse non andavano oltre la sufficienza.

PREMIATI DAL TEST

Se il sistema Nespresso batte il Dolce Gusto, qual è però il miglior caffè del test? Chi pensa che, con un metodo di erogazione nato in casa Nespresso, il caffè vincitore non possa che appartenere allo stesso marchio dovrà ricredersi. Sul gradino più alto del podio troviamo le capsule Espresso Classico di Coop, che per il fatto di essere "a marchio del distributore" hanno pure il vantaggio di avere un prezzo davvero interessante: 22 centesimi a capsula, vale a dire il prezzo più basso del gruppo dei nove prodotti di maggiore qualità. Se si sommano i giudizi relativi ai molteplici aspetti considerati nel nostro test - dalle analisi di laboratorio all'impatto dell'imballaggio, fino all'assaggio da parte di due diversi panel (esperti e consumatori) - le capsule Coop

totalizzano 75 punti su 100. Può consolarsi con la medaglia d'argento Nespresso Ristretto, a distanza di un solo punto da Coop, ma che rispetto a quest'ultimo costa oltre il doppio (45 centesimi a capsula). Ha invece un prezzo di appena 14 centesimi a capsula - imbattibile sotto questo aspetto - il Caffè Corcovado Espresso cremoso (67 punti su 100), il prodotto con il rapporto qualità-prezzo più vantaggioso della nostra selezione: un merito che gli vale il titolo di Miglior Acquisto. I risultati del test dimostrano che neppure per il caffè in capsule il prezzo rappresenta una valida indicazione di qualità. Anzi, alcuni prodotti particolarmente costosi non hanno brillato nelle prove di assaggio.

QUALITÀ SOTTO LALENTE

Le analisi di laboratorio hanno verificato diversi parametri fondamentali relativi alla sicurezza e alla qualità del prodotto (in tabella i risultati sono sintetizzati sotto la voce "Indicatori di qualità"). Uno degli aspetti più rilevanti è il tenore di umidità, che influisce direttamente sulla conservabilità del caffè. Un'umidità elevata favorisce la proliferazione di muffe e deteriora gli aromi. Fortunatamente, tutte le capsule testate hanno mostrato livelli di umidità ben controllati. La presenza di ceneri è un altro fattore importante: valori troppo alti potrebbero essere segnale di impurità minerali. Nessun campione si discosta dai parametri ottimali, segno che siamo di fronte a caffè ben lavorati. Un elemento che invece incide sulla piacevolezza del caffè è l'estratto acquoso, la quantità di sostanze solubili rilasciate nell'acqua calda. Un valore elevato è indice di un caffè più ricco e corposo. Dai test è emerso che >>

IL METODO DEL TEST

DATA DI ACQUISTO E DI ANALISI DEI PRODOTTI

Abbiamo acquistato le capsule tra luglio e agosto 2024. Le analisi sono state svolte tra settembre e dicembre 2024. La rilevazione dei prezzi è di gennaio 2025.

LA SCELTA DEI PRODOTTI

Abbiamo tenuto conto dei marchi maggiormente venduti secondo dati Circa 2023, ma abbiamo anche voluto coprire il più possibile in maniera trasversale le varie segmentazioni del mercato (come il posizionamento di prezzo e la presenza di marchi del distributore).

IL PESO DELLE PROVE

Le prove di assaggio pesano per il 40% sul giudizio globale, seguono le analisi sugli indicatori di qualità e quelle sui contaminanti, ovvero ocratossina e acrilammide, che pesano rispettivamente per il 28 e il 12%. Il giudizio riguardante l'acrilammide limita quello più generale del gruppo dei contaminanti. Infine, le valutazioni su etichetta e imballaggio con peso pari al 10% sul giudizio globale per entrambi.



Per ulteriori dettagli sulla scelta dei prodotti, sul peso delle prove e, più in generale, sul metodo del test, vedi:

[altroconsumo.it/metodo-test-caffe](https://www.altroconsumo.it/metodo-test-caffe)

**CAFFÈ IN CAPSULE
(SISTEMA NESPRESSO)**

	QUALITÀ GLOBALE (SU 100)	PREZZI		TIPO		RISULTATI						
		In euro min - max a confezione (gennaio 2025)	In euro medio a capsula	Materiale della capsula*	Certificazione sostenibilità (Rainforest Alliance)	Etichetta	Indicatori di qualità	Contaminanti		Impatto dell'imballaggio	Assaggio	
								Ocratossina A	Acilammide		Esperti	Consumatori
COOP ESPRESSO CLASSICO - 10 CPS	76	2,09 - 2,64	0,22	P		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
NESPRESSO RISTRETTO - 10 CPS	75	4,50	0,45	A	✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
L'OR ESPRESSO RISTRETTO - 10 CPS	74	2,99 - 4,27	0,37	A	✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
SEGAFFREDO ZANETTI ESPRESSO CLASSICO - 10 CPS	73	2,99 - 3,80	0,34	A		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
NESPRESSO ARPEGGIO	71	4,50	0,45	A	✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
CAFFÈ VERGNANO 1882 ÈSPRESSO CREMOSO - 10 CPS	71	2,79 - 3,25	0,31	C		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
GIMOKA ESPRESSO SUBLIME - 10 CPS	71	3,19 - 3,59	0,34	A		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
LAVAZZA QUALITÀ ROSSA - 10 CPS	70	3,39 - 3,99	0,37	A		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
CONAD ESPRESSO CORPOSO - 10 CPS	70	2,19 - 2,39	0,24	P		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
SPLENDID CLASSICO ESPRESSO 10 - 10 CPS	68	2,69 - 3,30	0,31	A		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
CAFFÈ CORCOVADO ESPRESSO CREMOSO - 50 CPS	67	6,99	0,14	P		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
ILLY CLASSICO ESPRESSO - 10 CPS	67	3,49 - 4,99	0,44	A		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
STARBUCKS BY NESPRESSO ESPRESSO ROAST - 10 CPS	66	3,99 - 4,19	0,40	A		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
LAVAZZA CREMA E GUSTO - 10 CPS	66	3,39 - 3,99	0,37	A		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
PELLINI TOP ESPRESSO ARABICA 100% - 10 CPS	66	3,39 - 9,49	0,45	C		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
BELLAROM (LIDL) RISTRETTO ESPRESSO - 20 CPS	65	3,39	0,17	A	✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
CAFFÈ CORSINI 1950 CREMOSO - 100 CPS	63	19,90 - 21,99	0,21	P		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
DON JEREZ (EUROSPIN) ESPRESSO - 20 CPS	63	2,99 - 3,39	0,16	C	✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
MUST CREMOSO ESPRESSO VELLUTATO - 10 CPS	62	2,50	0,25	A		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
CAFFÈ BORBONE MISCELA DECISA - 50 CPS	62	8,49 - 13,50	0,22	P		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
CAFFÈ TROMBETTA L'ESPRESSO PIÙ CREMA - 10 CPS	62	2,70 - 2,99	0,28	P		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
KIMBO ESPRESSO NAPOLI - 10 CPS	61	2,29 - 3,94	0,31	P		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Risultati pessimi
★☆☆☆☆

Risultati ottimi
★★★★★

Qualità bassa
■■■■■

Qualità ottima
■■■■■

*A (alluminio), C (compostabile), P (plastica)

» alcune capsule offrono un estratto più intenso rispetto ad altre, e quindi una maggiore capacità di esprimere gli aromi, fattore molto apprezzato dagli esperti.

NESSUN CONTAMINANTE

Sul fronte della sicurezza, le analisi hanno verificato la presenza di contaminanti come l'ocratossina A e l'acrilammide.

Buone notizie: l'ocratossina A, una sostanza tossica prodotta da alcune muffe nei chicchi di caffè (ma anche nei cereali, nel cacao e nella frutta secca), è risultata assente in tutte le capsule testate.

L'acrilammide, sostanza che invece si forma durante la tostatura e che è sotto osservazione per i suoi potenziali effetti cancerogeni, è stata rilevata in quantità variabili nei diversi prodotti, ma sempre al di sotto dei limiti di riferimento stabiliti dalla Commissione europea. Ciò significa che, pur essendo presente, i livelli sono considerati sicuri per il consumo. Dunque i risultati di laboratorio nel complesso confermano che tutte le capsule rispettano gli standard di sicurezza e di qualità previsti.

SE NON È BUONO...

Differenze più evidenti sono emerse nelle prove di assaggio, che hanno un peso rilevante (40%) sul giudizio complessivo, e non potrebbe essere altrimenti. Come recitava Nino Manfredi in una pubblicità degli anni Ottanta, «il caffè è un piacere, se non è buono che piacere è?». Le prove di degustazione sono state condotte coinvolgendo due panel distinti di assaggiatori: i consumatori e i giudici esperti. Un duplice approccio che tiene insieme la competenza e i gusti di un pubblico più ampio. I consumatori hanno valutato il caffè in base a parametri come

l'aspetto della crema, il profumo, il corpo e l'aroma. I voti sono stati mediamente più generosi rispetto a quelli dei professionisti. I caffè più apprezzati dai consumatori sono L'Or, Lavazza Qualità Rossa, Conad, Coop e Segafredo Zanetti. Uno degli aspetti verso il quale i consumatori si dimostrano particolarmente sensibili è la qualità della crema. Preferiscono quella più densa e persistente. Il panel di giudici specializzati ha seguito un protocollo più rigoroso,

valutando il caffè sulla base di molteplici parametri di riferimento nel corso di quattro diverse fasi di analisi: visiva, olfattiva, gustativa e retrofattiva. Stavolta sono emerse differenze di giudizio più nette rispetto ai consumatori. Gli esperti sono stati più severi e inflessibili, e hanno penalizzato ad esempio i caffè la cui componente aromatica si presentava carente per qualità, ricchezza e finezza. Alcuni prodotti molto apprezzati dai consumatori hanno ricevuto »



ALTROCONSUMO CONSIGLIA



**COOP
ESPRESSO CLASSICO**
2,09 - 2,64 € (10 capsule)

76 QUALITÀ OTTIMA

Il caffè in capsule a marchio commerciale Coop ha superato brillantemente i test di laboratorio ed è stato gradito all'assaggio, in particolare dai consumatori. Si distingue anche per la trasparenza in etichetta: uno dei rari casi in cui è specificata la miscela (70% arabica e 30% di robusta). Si acquista solo nei punti vendita Coop.



**CAFFÈ CORCOVADO
ESPRESSO CREMOSO**
6,99 € (50 capsule)

67 QUALITÀ BUONA

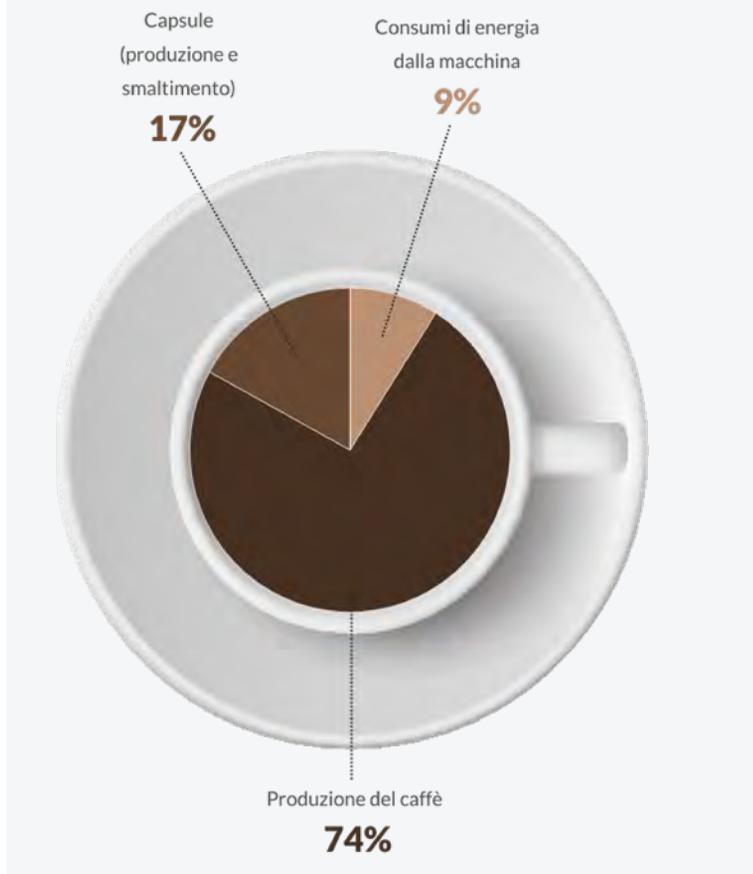
Il Miglior Acquisto è un caffè in capsule complessivamente di buona qualità, premiato per il suo prezzo davvero molto competitivo: ogni capsula costa appena 14 centesimi (la cifra più bassa di tutto il campione). Sotto il profilo ambientale è stato penalizzato soprattutto per via del suo imballaggio troppo pesante.



Confronta tutti i prodotti testati su:
altroconsumo.it/capsule-caffe



BERE CAFFÈ IN CAPSULE: COSA INCIDE DI PIÙ SULL'AMBIENTE?



» giudizi poco lusinghieri da parte degli esperti. Discrepanze che evidenziano come le preferenze del consumatore medio possano essere molto diverse da quelle che invece guidano le valutazioni più squisitamente tecniche degli assaggiatori professionisti.

UN CAFFÈ POCO VERDE

Le capsule portano con sé una questione annosa, quella del loro smaltimento. Come molti prodotti monouso, le capsule generano una grande quantità di rifiuti.

Il test rivela che il totale degli

imballaggi di molti tra questi prodotti non raggiunge la sufficienza in sostenibilità. Per quel che invece concerne nello specifico il materiale della capsula, quelle compostabili - Pellini, Caffè Vergnano e Don Jerez (Eurospin) - hanno una valutazione migliore. Chi consuma questo tipo di caffè è portato a credere che dal punto di vista ambientale ciò che ha un impatto maggiore siano la produzione e lo smaltimento delle capsule. Non è così. Analizzando l'impronta ecologica complessiva dovuta al consumo di caffè in

capsule, queste ultime risultano responsabili di una parte non certo preponderante (17%), ancor meno il consumo di energia della macchina del caffè (9%); l'utilizzo dell'acqua è del tutto trascurabile. La parte del leone la fa invece la produzione del caffè, responsabile di tre-quarti (74%) dell'impatto totale. Basti dire che la coltivazione, la lavorazione e il trasporto dei chicchi comportano emissioni di CO₂ stimate in circa 9 kg per ogni kg di caffè prodotto. Inoltre, l'uso di pesticidi e fertilizzanti chimici può contribuire alla contaminazione delle acque e alla deforestazione, con una perdita media di 13 milioni di ettari di foresta ogni anno nelle principali aree di coltivazione. Bene quindi hanno fatto le aziende che si sono dotate della certificazione Rainforest Alliance. Un altro problema è la presenza di imballaggi interni inutili, come le bustine singole, che peggiorano il bilancio ambientale. Inoltre, il rapporto tra peso del caffè e peso dell'imballaggio non è favorevole: in media, le capsule pesano più del caffè contenuto al loro interno.

ETICHETTE CARENTI

Come sono le informazioni fornite ai consumatori sulle confezioni? Decisamente lacunose. La provenienza del caffè è quasi sempre omessa. Anche le percentuali di arabica e robusta che compongono la miscela non sono quasi mai specificate, impedendo così una scelta più consapevole. Il test ha poi evidenziato confusione sul concetto di "intensità" del caffè. Ogni marchio utilizza scale diverse (da 5, 8, 13...), senza spiegare cosa rappresentino realmente. Gli esperti confermano che non esiste uno standard comune e che questa classificazione ha un valore più commerciale che sostanziale. ●

COMPUTER AL SICURO

L'antivirus è una componente fondamentale dei pc odierni. Per fortuna il mercato fornisce un'ampia gamma di prodotti di alta qualità, alcuni dei quali gratuiti.

di Paolo Lorusso



U

n computer sicuro non può fare a meno di un antivirus efficace.

A sua volta un antivirus efficace si basa su due elementi imprescindibili: il primo è la capacità di intercettare, prima che possano fare danni, attacchi di ogni tipo, dai più tradizionali a quelli più innovativi e inaspettati. Questa ovviamente è responsabilità di chi sviluppa gli antivirus. L'altro pilastro: essere sempre aggiornati,

e questa è una responsabilità condivisa tra gli sviluppatori e noi utilizzatori.

SCUDI DI QUALITÀ

Dal punto di vista della capacità di proteggere i nostri computer c'è di che essere soddisfatti: chi crea il cosiddetto malware (termine ombrello che comprende tutte le forme di software maligno) è sempre alla ricerca di nuove strade per introdursi nei computer altrui,

ma i nostri test mostrano che gli sviluppatori di antimalware ormai da anni sono in grado di rispondere a queste sfide sempre nuove: la protezione dagli attacchi più comuni è buona su tutta la linea, anche utilizzando antivirus gratuiti, compreso quello già incluso in Windows (Defender), e anche nelle situazioni più complesse si arriva a una protezione almeno sufficiente. Cosa che non guasta: sono programmi semplici da usare >>

IL METODO DEL TEST

DATA DI ACQUISTO E DI ANALISI DEI PRODOTTI

Si tratta di un test internazionale svolto in ambito ICRT, il consorzio mondiale che promuove ricerche e test su beni di consumo e servizi, con il quale Altroconsumo ha condiviso metodo del test, acquisti dei software e valutazioni. Gli antivirus selezionati per il test sono stati acquistati a inizio 2024 e costantemente aggiornati. L'analisi è stata eseguita in maniera continuativa nell'arco di tutto l'anno e poi finalizzata circa due mesi prima della stesura dell'articolo. I prezzi si riferiscono a gennaio 2025.

LA SCELTA DEI PRODOTTI

Sottoponiamo ad analisi tutti i principali antivirus presenti sul mercato, sia a pagamento che gratuiti. Per via delle tensioni innescate dal conflitto in Ucraina e poiché un antivirus è un programma che deve avere accesso alle funzionalità più profonde di un pc, abbiamo escluso dal test i prodotti di Kaspersky, software house originaria della Russia e oggi con sede in Svizzera.

IL PESO DELLE PROVE

Nel giudizio globale, le prove di sicurezza informatica nel loro insieme pesano per il 65% del totale (la più importante è quella di rilevamento malware in pagine web, che da sola pesa il 30%). Le prove di facilità d'uso costituiscono il 25% della qualità globale e il restante 10% deriva dalle misurazioni sull'utilizzo delle risorse.



Per ulteriori dettagli sulla scelta dei prodotti, sul peso delle prove e, più in generale, sul metodo del test, vedi:

altroconsumo.it/metodo-test-antivirus

» e che non consumano troppe risorse del pc.

AGGIORNAMENTO COSTANTE

Alle case produttrici spetta il compito di aggiornare con costanza i loro programmi, ma spetta a noi assicurarci che tali aggiornamenti arrivino nei nostri pc.

Per i software gratuiti la cosa è semplice: una volta installati si aggiornano da soli e noi dobbiamo solo controllare di tanto in tanto che stiano facendo il proprio dovere; con Windows 11 apri "Impostazioni", seleziona la scheda "Privacy e sicurezza", poi "Sicurezza di Windows" e verifica che sia tutto ok.

Per gli antivirus a pagamento serve un passaggio in più: tipicamente l'acquisto non è una volta per sempre, ma consente la copertura per uno o più anni, dopo di che bisogna effettuare il rinnovo.

Osservando la tabella noterai che il prezzo per il rinnovo è spesso molto più alto di quello per il primo anno: in certi casi quasi il triplo. Il consiglio è di disdire il rinnovo automatico prima della scadenza e approfittare dei nostri test, di cui trovi i risultati sempre aggiornati sul sito: può darsi che nel giro di un anno le cose cambino; controlla quale sarà il miglior prodotto e punta su quello. ●



ALTROCONSUMO CONSIGLIA



Avira

AVIRA INTERNET SECURITY

27 € per il primo anno, 55 € per il rinnovo annuale.

86 QUALITÀ OTTIMA

Il programma che offre il più elevato livello di protezione, ottimo in quasi tutte le prove e sufficiente anche in quelle più difficili. Facile da utilizzare e poco avido di risorse.



BITDEFENDER ANTIVIRUS FREE FOR WINDOWS

gratis

85 QUALITÀ OTTIMA

Un programma che offre un livello di protezione molto vicino a quello del migliore in assoluto e che per giunta è gratis: è il nostro miglior acquisto per antonomasia.



Confronta tutti i prodotti testati su:
altroconsumo.it/antivirus



ANTIVIRUS PER WINDOWS

	QUALITÀ GLOBALE (SU 100)	PREZZI		CARATTERISTICHE					RISULTATI							
		In euro per 1 dispositivo - primo anno (gennaio 2025)	In euro per 1 dispositivo - rinnovo annuale (gennaio 2025)	Parental control	Backup	Password manager	Blocco pubblicità	VPN	Rilevamento malware in pagine web	Rilevamento virus	Protezione dal phishing	Rilevamento virus sconosciuti	Protezione da virus in chiavette USB	Ransomware	Facilità d'uso	Utilizzo delle risorse
 AVIRA INTERNET SECURITY	86	27	55			✓	✓	✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
 BITDEFENDER ANTIVIRUS FREE FOR WINDOWS	85	gratis	gratis						★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
BITDEFENDER INTERNET SECURITY	85	30	50	✓		✓		✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
G DATA INTERNET SECURITY	84	40	40	✓	✓				★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
ESET HOME SECURITY ESSENTIAL	84	50	n.d.	✓					★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
AVIRA FREE SECURITY	84	gratis	gratis			✓	✓	✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
NORTON 360 STANDARD	83	30	75		✓	✓		✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
MCAFFEE TOTAL PROTECTION ESSENTIAL	82	40	110			✓		✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
AVAST FREE ANTIVIRUS	82	gratis	gratis					✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
AVG INTERNET SECURITY	81	35	73						★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
AVG ANTIVIRUS FREE	81	gratis	gratis			✓	✓		★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
F-SECURE INTERNET SECURITY	79	50	n.d.	✓					★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
TOTALAV INTERNET SECURITY	73	39	129					✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
TREND MICRO INTERNET SECURITY	72	37	50	✓				✓	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
SOPHOS HOME PREMIUM	72	37	50	✓					★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
MICROSOFT WINDOWS 10 - DEFENDER	53	gratis	gratis	✓	✓	✓			★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
MICROSOFT WINDOWS 11 - DEFENDER	53	gratis	gratis	✓	✓	✓			★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Risultati pessimi
★☆☆☆☆

Risultati ottimi
★★★★★

Qualità bassa
■■■■■

Qualità ottima
■■■■■

Non disponibile
n.d.

Pesce: mangiane tanto, sempre in sicurezza

La freschezza del pesce è determinante per la sua qualità e incide in modo significativo anche sulla sua sicurezza. Ma ci sono altri fattori da considerare. Scopri come evitare rischi per la salute.

Leggero, gustoso, versatile e con notevoli proprietà dal punto di vista nutrizionale. Il pesce è uno dei protagonisti della nostra tavola: apporta molti benefici, ma comporta anche alcuni problemi di sicurezza a cui prestare molta attenzione.

Il pesce è un alimento che si deteriora con estrema facilità: ecco perché è essenziale che sia sempre fresco. Come si fa a capire se c'è qualcosa che non va? Il pesce non è fresco quando presenta alcune caratteristiche, come:

- l'occhio è incavato al centro, la cornea lattiginosa e la pupilla è grigia;
 - il colore delle branchie tende al giallastro ed è presente muco lattiginoso. L'odore delle branchie (e della cavità addominale) è acre;
 - la pelle si presenta spenta o in uno stato più avanzato di deperimento; il muco è grigio-giallognolo e opaco;
 - le squame si staccano con facilità dalla pelle;
 - la carne è molle e flaccida;
 - il peritoneo non aderisce alla cavità addominale e la colonna vertebrale si stacca;
 - la zona lungo la colonna vertebrale diventa di colore sempre più rosso con l'invecchiamento.
- Oltre alla freschezza, elemento indispensabile per la qualità e la sicurezza del pesce, ci sono poi altri fattori da considerare: esistono infatti parassiti e sostanze pericolose - qui accanto indichiamo i problemi più comuni - collegati a questo alimento che vanno conosciuti per non correre rischi.

Il pesce è indispensabile per una dieta bilanciata: mangialo sempre in sicurezza.



ISTAMINA

Dalla pesca, alcuni pesci (tonno, sgombrò, alici, costardella, lampuga e sardina) vanno subito sottoposti alle corrette temperature di conservazione per scongiurare la rapida formazione di istamina. L'istamina nel pesce è inodore e non sparisce né con la cottura né con il congelamento. L'istamina può trovarsi anche nei pesci in scatola: dosi elevate possono provocare intossicazioni serie e lo shock anafilattico.



Scopri il pesce più sostenibile su:

altroconsumo.it/pesce-sostenibile

ANISAKIS

Questi parassiti sono molto pericolosi per l'uomo e si sviluppano nel ventre del pesce, restando vivi e vitali nel pesce crudo, poco cotto, o affumicato. Il rischio diminuisce nei pesci già eviscerati. L'Anisakis può provocare dolori addominali, nausea, vomito con febbre, ascessi e granulomi. Per limitare questo rischio, prima di consumare pesce crudo, conservalo in congelatore (-18°C) per almeno 96 ore.

MERCURIO

È un metallo pesante che si trova nei fondali marini delle acque inquinate e si accumula nei pesci di grossa taglia (palombi, spada, tonni e verdesche). Meglio limitare il consumo di questi pesci a una volta a settimana alternandoli con pesci meno contaminati come sardine, sgombri, branzini, orate, sogliole, trote, salmoni. E il tonno in scatola? Si può stare più tranquilli perché viene fatto con tonni di piccola taglia, con un minor contenuto di mercurio.

MICROORGANISMI PERICOLOSI

Ci sono molti batteri patogeni (Salmonella, Clostridium perfringens, Bacillus cereus) nei pesci dei nostri mari. La Listeria monocytogenes, per esempio, è un batterio che non è in grado di resistere al calore e che diventa innocuo cuocendo gli alimenti ad alte temperature. Le persone colpite possono avere disturbi gastrointestinali come nausea, vomito e diarrea fino a conseguenze più gravi. Separa sempre il pesce dagli altri alimenti mentre lo prepari, per evitare contaminazioni: poi cuocilo almeno a 70°.

Le mosse per evitare inutili rischi

Per scongiurare brutte sorprese per la nostra salute, è bene tenere presente alcuni comportamenti da adottare quando si desidera consumare un pasto a base di pesce. I nostri consigli.



1 FALLO PULIRE

Acquista il pesce già eviscerato o chiedi di fartelo pulire al momento: nel preparare il pesce a casa si rischia la contaminazione della parte edibile.



2 OCCHIO AL RISCIAQUO

Non risciacquare il filetto di pesce da cucinare sotto l'acqua corrente per evitare che i microrganismi presenti sul filetto di pesce finiscano anche sul lavello e sui piani della cucina.



3 LAVA LE MANI

Lavati sempre le mani, sia prima di manipolare il pesce, sia subito dopo averlo manipolato per evitare di contaminare anche gli altri alimenti che stai preparando.



4 CUOCI CON CURA

Il pesce deve essere ben cotto in ogni sua parte ad una temperatura di almeno 70°.



5 SCEGLI I PICCOLI

Prediligi i pesci più piccoli che nuotano in superficie e che sono anche più sostenibili.

DAI SOCIAL



REMO

È da tempo che comprando il baccalà ammollato mi accorgo che è più insipido rispetto al baccalà comprato essiccato e poi ammollato. Non so se credere a chi dice che si tratta di prodotti diversi: il primo non sarebbe altro che merluzzo fresco siringato con acqua salata, un modo veloce per ottenere del pesce pronto all'uso. Se così fosse, non sarebbe un inganno?

La legge definisce il baccalà come prodotto "salato e stagionato". Il pesce, dopo la fase di salagione, è sottoposto a una fase di stagionatura, utile ai fini della sua conservazione.

Il merluzzo nordico leggermente salato, invece, non è sottoposto ad alcuna stagionatura, ma semplicemente all'iniezione diretta nella carne di una soluzione di acqua e sale. Il prodotto ammollato, dunque, se non ottenuto da vero baccalà, non dovrebbe essere venduto come tale. Per distinguere i due prodotti, un trucco è sottoporre la carne a una piccola pressione con il dito: il *merluzzo fresco salato*, avendo una buona quantità di umidità, dovrebbe rilasciare una soluzione acquosa, mentre il *baccalà*, in quanto prodotto stagionato, ha carni più disidratate e non rilascia liquidi. È poi importante verificare che sull'etichetta (o sul cartellino esposto nel punto vendita) sia indicato il nome della specie utilizzata per la preparazione del prodotto: il baccalà, infatti, può essere ottenuto per legge solo a partire dal *Gadus macrocephalus*.

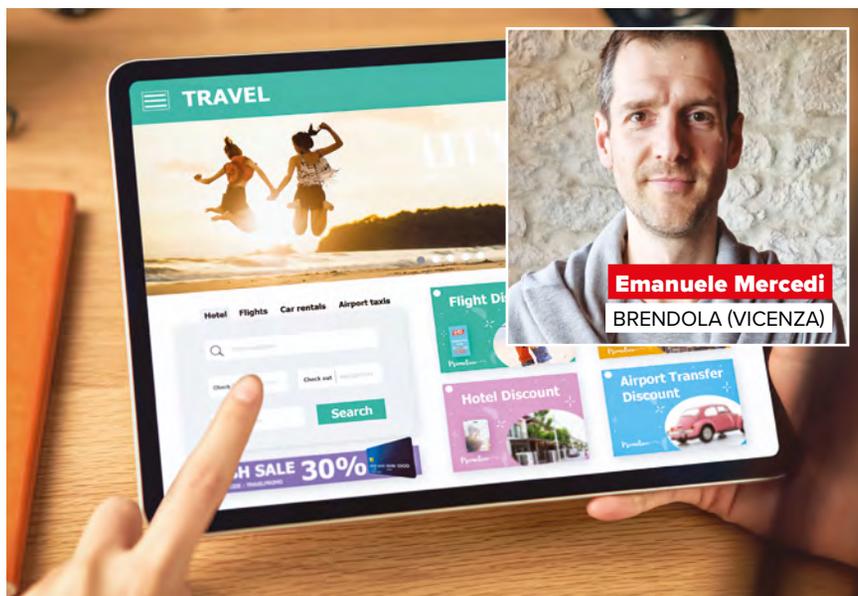
SE LA PROMOZIONE DELL'HOTEL NON RIPORTA LA SCADENZA

Un nostro socio prenota un pacchetto che include soggiorno e biglietti per Mirabilandia. Ma all'arrivo in hotel gli dicono che l'offerta è scaduta.

Una settimana di vacanza al mare con tutta la famiglia, allietata dai giochi al parco divertimenti Mirabilandia. Un'esperienza che il nostro socio Emanuele Mercedes aveva già fatto approfittando del pacchetto all inclusive (soggiorno più biglietti per Mirabilandia) proposto dall'hotel Color Metropolitan di Cesenatico. **Contento di com'era andata, prenota con largo anticipo un altro soggiorno di una settimana con la stessa formula. All'arrivo in hotel scopre che i biglietti per Mirabilandia non ci sono e che dovrà pagarseli di tasca propria, perché la promozione è scaduta. «Al momento della prenotazione sul sito della struttura – racconta il socio – l'offerta all inclusive era ancora presente e non veniva indicata alcuna data di scadenza. Non c'era motivo di**

dubitare». Decide quindi di chiedere il rimborso di quanto speso per l'acquisto dei biglietti; in alternativa, un buono di pari valore da usare in un prossimo soggiorno. La sua richiesta però cade nel vuoto.

Deciso a non passarci sopra, il signor Mercedes chiede aiuto al nostro servizio di consulenza giuridica, che in effetti valuta come poco chiara e fuorviante l'informazione relativa al pacchetto all inclusive presente sul sito dell'hotel al momento della prenotazione (di cui il socio ha fatto uno screenshot). L'intervento dell'ufficio legale di Altroconsumo sblocca la questione. L'hotel offre alla famiglia Mercedes quattro biglietti gratuiti per Mirabilandia, da usare in un suo prossimo soggiorno. Che il nostro socio, in effetti, ha già provveduto a prenotare. ●



SEGNALAZIONI

POCHE TUTELE CON VINTED

La nostra piattaforma Reclama Facile è affollata di lamentele e contestazioni che riguardano Vinted: account bloccati senza motivo, pacchi spediti dai venditori ma mai arrivati a destinazione, oggetti danneggiati o non conformi alla descrizione.

Una pioggia di reclami. Si moltiplicano le lamentele che riceviamo da consumatori insoddisfatti della loro esperienza con Vinted, la nota piattaforma in cui si possono mettere in vendita e acquistare abbigliamento, scarpe e accessori usati, ma anche articoli per bambini, casa, animali e intrattenimento (libri, musica, giochi da tavolo...). I reclami sono in prevalenza quelli dei venditori, che – va precisato – non sono professionisti ma consumatori che vendono prodotti di seconda mano. Se chi compra è in un certo qual modo garantito dal cosiddetto sistema di “protezione acquisti” (a pagamento), chi vende ha poche tutele. Molti utenti-venditori lamentano di aver ricevuto indietro merce danneggiata senza ottenere da Vinted alcuna forma di risarcimento. Sono frequenti anche le rimostranze di utenti ai quali Vinted ha bloccato l’account senza una fondata giustificazione.

Purtroppo esiste un buco normativo, perché queste vetrine virtuali sono esentate da parecchie delle tutele previste dal Codice del Consumo. Approfondiamo l’argomento sul nostro sito: altroconsumo.it/problemi-vinted. Una situazione paradossale che riteniamo meriti di essere risolta al più presto. Nel frattempo, per protestare usate la nostra piattaforma Reclama Facile. Un reclamo pubblico può essere un’ottima leva per spingere il gestore a dare una risposta.



Vai su

altroconsumo.it/reclamare



Mandaci le tue segnalazioni tramite social o su altroconsumo.it/contattaci



TOMBINO APERTO NON SEGNALATO, CHI PAGA I DANNI ALL'AUTO?

L'auto della nostra socia, incappata in un tombino lasciato scoperto, riporta vari danni. Il Comune se ne lava le mani e rimanda all'azienda multi-utility. Che temporeggia.

Il tombino era aperto e nessun segnale sulla strada a indicarne il pericolo. Quando la signora Anette Simon lo ha centrato con una ruota della sua auto, le conseguenze sono state pesanti. Fortunatamente non per la sua salute, ma per il porfafogli sì. Il meccanico quantifica i danni in 2.000 euro: una ruota distrutta e un'altra a terra, una crepa sul parabrezza e il serbatoio dell'acqua per i vetri rotto. Interpellata l'amministrazione comunale di Odolo, cittadina del Bresciano in cui è avvenuto l'incidente, le viene risposto che deve rivolgersi all'azienda multiservizi A2A.

Da A2A riceve però solo una risposta generica, in cui l'azienda si dice disposta ad approfondire il caso. Ma, trascorso un mese, ancora nessun responso. La nostra socia allora pensa che l'intercessione dei legali di Altroconsumo possa sbloccare la pratica o quantomeno accelerare i tempi di risposta. Come in effetti avviene, tant'è che a distanza di pochi giorni ottiene da A2A la liquidazione del sinistro. ●

ALTRO Abi- tare

IMPEGNATI A CAMBIARE.

È il momento di ripensare le priorità delle nostre scelte, anche quando si tratta di scegliere dove e come vivere.



Non possiamo più permetterci di vivere dentro una continua emergenza. Che sia climatica, sociale o economica, il mondo aspetta risposte nuove. Certo dalla politica, dalle istituzioni, dalle imprese: ma le più decisive devono arrivare anche da ciascuno di noi.

Siamo la principale Organizzazione di consumatrici e consumatori italiana: da 50 anni difendiamo i diritti e

supportiamo le scelte di chi compra. Oggi rilanciamo il nostro impegno e uniamo le forze per promuovere una nuova responsabilità, individuale e collettiva, ogni volta che un prodotto o un servizio entra a far parte delle nostre vite. Per comprare meglio, per agire meglio, per vivere meglio. Nel rispetto dei diritti, delle diversità, dell'ambiente e di chi verrà dopo di noi.

Unisciti al cambiamento.
Registrati su impegnatiacambiare.org

 **ALTROCONSUMO**